



Artículo

## Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España



Alex J. Ruiz-Torres<sup>a,\*</sup>, Jorge Ayala-Cruz<sup>a</sup>, Nelson Alomoto<sup>b</sup> y Jose L. Acero-Chavez<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Profesor, Facultad de Administración de Empresas, Universidad de Puerto Rico, San Juan, Puerto Rico

<sup>b</sup> Profesor Investigador, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador

<sup>c</sup> Investigador, Facultad de Administración de Empresas, Universidad de Puerto Rico, San Juan, Puerto Rico

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

*Historia del artículo:*

Recibido el 1 de julio de 2014

Aceptado el 5 de enero de 2015

On-line el 1 de abril de 2015

*Códigos JEL:*

M11

L15

L23

*Palabras clave:*

Gestión de la calidad

Hispanoamérica

España

### R E S U M E N

El propósito de este estudio es presentar una revisión de las investigaciones sobre gestión de la calidad publicadas en revistas hispanoamericanas y españolas entre 2005 y 2013. El estudio considera artículos redactados en español o inglés con un enfoque fundamentalmente gerencial. La clasificación posterior de cada artículo se fundamentó en 3 elementos: la metodología del estudio, el tipo de aplicación/sector de negocios en la que se enfocó el estudio, y temas específicos abordados en el artículo. El análisis demuestra un gran interés en investigaciones sobre normativas internacionales e implementaciones de sistemas de calidad, mientras que temas relacionados con sistemas de calidad basados en metodologías Seis Sigma han recibido poca atención. El estudio concluye con una examinación sobre futuras áreas de investigación de alto potencial que no han generado suficiente discusión.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain

#### A B S T R A C T

The purpose of this study is to present a review of research on quality management in Latin-American and Spanish journals published between 2005 and 2013. The study considers managerial focused research written in Spanish or English. The classification of the research considers three elements: the research methodology, the type of application/business sector that served as the basis of the study, and the specific quality management tools/topics addressed by the study. The analysis reveals that although there is significant interest in research related to international standards and the implementation of quality management systems, subjects such as quality management systems based on six sigma methodologies have not received much attention. The study concludes with a discussion of future areas of high potential research that have not generated much discussion.

© 2015 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*JEL classification:*

M11

L15

L23

*Keywords:*

Quality management

Latin-America

Spain

\* Autor para correspondencia: PO Box 23332, San Juan, Puerto Rico, 00931-3332.

Correo electrónico: [alex.ruiztorres@upr.edu](mailto:alex.ruiztorres@upr.edu) (A.J. Ruiz-Torres).

## Revisión da literatura sobre gestão da qualidade: caso das revistas publicadas na América Hispânica e Espanha

### R E S U M O

#### Classificações JEL:

M11  
L15  
L23

#### Palavras-chave:

Gestão da qualidade  
América Hispânica  
Espanha

O propósito deste estudo é apresentar uma revisão das investigações sobre gestão da qualidade, publicadas em revista hispano-americanas e espanholas entre 2005 e 2013. O estudo considera artigos redigidos em espanhol ou inglês com um destaque fundamentalmente de gestão. A classificação posterior de cada artigo fundamentou-se em três elementos: a metodologia do estudo, o tipo de aplicação/sector de negócios em que se destacou o estudo e temas específicos abordados no artigo. A análise demonstra um grande interesse em investigações sobre normas internacionais e implementações de sistemas de qualidade, enquanto que temas relacionados a sistemas de qualidade baseados em metodologias Seis Sigma receberam pouca atenção. O estudo conclui-se com um exame sobre futuras áreas de investigação de alto potencial que não geraram suficiente discussão.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob a licença de CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### 1. Introducción

La década de los ochenta marca el comienzo de la era de la gestión de la calidad como disciplina, convirtiéndose en uno de los pilares indiscutibles de la gestión empresarial. Aunque varios autores argumentan que los cimientos de la disciplina datan de la era de la industrialización a finales del siglo XIX, no fue sino hasta la década de los ochenta donde se registra un número significativo de iniciativas operacionales y estratégicas explícitas en el tema, en empresas manufactureras estadounidenses, asiáticas y europeas (Fisher y Nair, 2009; Juran, 1995; Dobyns y Crawford-Mason, 1991). En esta década se presentan las primeras normas de aseguramiento desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés), se promueve el concepto de excelencia en la gestión de la calidad a través del Premio Nacional a la Calidad 'Malcolm Baldrige' en los Estados Unidos y la difusión del paradigma de gestión de la calidad total (GCT). Para finales de la década de los ochenta, expertos reconocidos internacionalmente en el tema como Juran, Deming, Crosby, Ishikawa y Feigenbaum renovaron el paradigma empresarial imperante por medio de la exposición diáfana de los beneficios de la GCT, la necesidad de enfocarse en las exigencias de los clientes, el potenciamiento del recurso humano y otros temas relacionados con la mejor utilización de los recursos empresariales (Jha y Kumar, 2010; Martínez-Lorente, Dewhurst y Dale, 1998). Desde entonces han surgido multitudinarias metodologías (p.ej., círculos de calidad, reingeniería de procesos, Seis Sigma, manufactura lean, entre otros) basadas en técnicas estadísticas y avances en las ciencias conductuales, con el propósito de mejorar la productividad de las empresas.

Dado lo anterior, el objetivo principal de este artículo es presentar y examinar investigaciones en temas relacionados con la gestión de la calidad y publicadas en revistas hispanoamericanas y españolas. Las metas concretas del estudio son la caracterización de investigaciones realizadas en gestión de la calidad, la identificación de temas comunes de interés en los investigadores y la determinación de temas con potencial para estudios posteriores de relevancia. Particularmente, el estudio es relevante debido a que las investigaciones enfocadas en la utilización de metodologías, esquemas, guías y normas por parte de organizaciones que operan en un país o región específica proporcionan un reflejo de la importancia, el alcance y el nivel de ejecución/desarrollo de las metodologías en su entorno. La revisión de la literatura se centró en investigaciones publicadas en el periodo 2005–2013. Otras revisiones similares sobre el tema, publicadas en revistas académicas, incluyen a Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007), Serrano Bedía, López Fernández y García Piqueres (2007) y Marín Vinuesa y Gimeno Zuera (2010). Sin embargo, las anteriores investigaciones no se enfocaron

categoricamente en la región. Por otra parte, varios estudios similares se han publicado en inglés, algunos utilizados como referencia en este estudio.

El presente artículo se divide en las siguientes secciones. La sección 2 describe la metodología utilizada en la selección y clasificación de los artículos. La sección 3 discute los resultados de los artículos. La sección 4 provee una discusión íntegra de los autores. La sección 5, con base en los resultados de la revisión, presenta algunas recomendaciones para investigaciones posteriores.

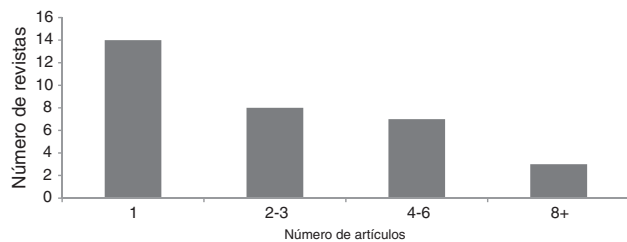
### 2. Metodología

La metodología de investigación empleada fue cualitativa, constituida por 3 etapas. En la primera se examinaron distintos formatos y metodologías de estudios similares realizados en el tema, los que sirvieron de modelo en este estudio. Durante esta revisión sobresalieron los estudios realizados por Sila y Ebrahimpour (2002) y Karg, Grottke y Beckhaus (2011). En la segunda etapa se analizaron metodicamente artículos publicados entre 2005–2013. La fecha de 2005 como punto de partida se sustentó en el hecho de que la última revisión de literatura sobre el tema en la región incluye investigaciones publicadas hasta 2004. Esta segunda fase consistió en la selección y clasificación de los artículos. Por otra parte, solo se consideraron artículos dentro del periodo mencionado publicados en Hispanoamérica o España. En este sentido, 2 condiciones de la selección de artículos fueron: a) que hayan sido redactados en español o inglés, y b) debían tener un enfoque gerencial en lugar de estrictamente técnico. Por ejemplo, estudios que demostraban estadísticamente la idoneidad de utilizar una distribución estadística sobre otra o estudios sobre la productividad en el ajuste de parámetros de un proceso manufacturero no se consideraron. La tercera etapa consistió en la síntesis de los análisis individuales realizados, lo que permitió realizar discusiones puntualizadas y formular recomendaciones para investigaciones posteriores.

Las siguientes subsecciones presentan la metodología utilizada en la selección de las revistas y los artículos (sección 2.1), las características de las revistas y artículos (sección 2.2), y la metodología de la clasificación (sección 2.3).

#### 2.1. Revistas de investigación y proceso de selección de los artículos

La revisión de literatura se sustentó en artículos de revistas académicas. No se utilizaron artículos publicados en revistas profesionales. El proceso de búsqueda de artículos se realizó a través de las siguientes bases de datos: Redalyc, Sciencedirect, ABI/ProQuest



**Figura 1.** Número de revistas por rango de artículos publicados en el tema de la gestión de la calidad.

Fuente: elaboración propia.

y Emerald. En estas bases de datos se utilizaron palabras o acrónimos claves, incluyendo los siguientes (en español e inglés): calidad, ISO, GCT, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), Seis Sigma, Kaizen y SERVQUAL.

También se realizaron búsquedas en páginas Web de revistas académicas, de artículos que no estaban disponibles en las bases de datos mencionadas. En estas búsquedas, el primer paso fue la identificación de revistas de interés con historial de publicaciones en el tema del estudio. En resumen, se utilizó el catálogo de revistas de Latindex para Economía de la Empresa, revistas reseñadas en el estudio de Ruiz-Torres, Penkova y Villafañe-Rodríguez (2012), donde se examinan y clasifican las revistas que publican artículos en administración de empresas en Hispanoamérica y España, y revistas que divulgan artículos en economía empresarial, referidas en el estudio de Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007). En total se agruparon más de 80 revistas en la lista final. Para cada revista en la lista se examinaron los índices de cada volumen y se seleccionaron artículos para una revisión preliminar, basándose en el título del artículo y su resumen.

El proceso inicial concluyó en la selección de 154 artículos publicados en 43 revistas académicas. Cada uno de los artículos fue examinado por al menos 2 investigadores. Durante este proceso se eliminaron 54 artículos por diferentes razones (p.ej., enfoques incongruentes o rigurosidad del estudio inadecuada). Finalmente, se utilizaron en el estudio 100 artículos de 31 revistas académicas. Una particularidad destacable resulta del hecho de que, comparado con el estudio de Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007), se observó una reducción significativa en investigaciones realizadas en el tema durante el periodo de interés. Por ejemplo, se identificaron 151 publicaciones académicas en el periodo 1995-2004 en revistas publicadas en España, con un promedio de 15 publicaciones al año, lo que contrasta con 11 por año en el presente estudio.

## 2.2. Características de las revistas y artículos

Los títulos de las revistas se presentan en la tabla 1, donde 9 son publicadas en España, 10 en Colombia, 6 en Venezuela, 2 en Chile, 2 en México, una en Costa Rica y una en Cuba. Además, la tabla 1 muestra el número de artículos por revista (NP) y el país donde se edita. Por otra parte, la figura 1 presenta la distribución del número de artículos publicados por revista, de tal forma que en 14 de las 31 revistas se ha publicado solamente un trabajo de investigación sobre la gestión de la calidad, en 8 de las revistas entre 2-3 trabajos, en 7 de las revistas entre 4-6 artículos, y en 3 revistas más de 8 artículos. El hecho de que la mayoría de las revistas publiquen 3 o menos trabajos sobre el tema (22 revistas de un total de 31) es un indicativo de que no es un tema de investigación frecuente en las regiones consideradas. Más relevante aún es el hecho de que más de 40 revistas clasificadas dentro del campo de las ciencias administrativas no han publicado un número significativo de artículos sobre el tema durante el periodo 2005-2013. Esto es un indicio de la necesidad de realizar y publicar más investigaciones de

**Tabla 1**

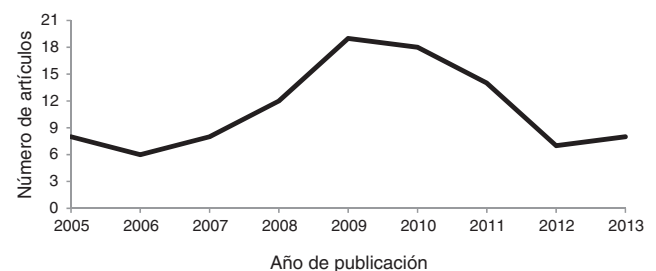
Listado de revistas y número de artículos por países

Nombre de la revista	NP	País
Agroalimentaria	1	Venezuela
Boletín Científico y Técnico INIMET	1	Cuba
Ciencias Económicas	1	Costa Rica
Contaduría y Administración	4	México
Cuadernos de Economía y Dirección de Empresa	3	España
Cuadernos de Gestión	1	España
Dirección y Organización	6	España
ESIC Market	3	España
Estudios Gerenciales	6	Colombia
Formación Gerencial	4	Venezuela
Gestión Joven	1	España
Horizontes Empresariales	2	Chile
Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresa	6	España
Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research	1	Chile
Negotium	1	Venezuela
Pensamiento y Gestión	2	Colombia
Revista del Centro de Investigación Universidad La Salle	1	México
Revista EAN	2	Colombia
Revista EIA	1	Colombia
Revista Española de Financiación y Contabilidad	6	España
Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa	13	España
Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia	1	Colombia
Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias	2	Venezuela
Revista INNOVAR	11	Colombia
Revista Latinoamericana de Administración	1	Colombia
Revista Venezolana de Gerencia	4	Venezuela
Semestre Económico	1	Colombia
Suma Psicológica	1	Colombia
Universia Business Review	8	España
Universidad y Empresa	2	Colombia
Visión Gerencial	3	Venezuela

Fuente: elaboración propia.

gestión de la calidad en revistas académicas de la región. Igualmente, las 3 revistas donde se han publicado más de 8 artículos (*Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, *Revista INNOVAR* y *Universia Business Review*) están clasificadas como de alto prestigio o importancia en la academia (Ruiz-Torres et al., 2012).

La figura 2 presenta el número de artículos por periodo de publicación. La tendencia es ascendente entre 2006 y 2009 y descendente en los últimos 3 años, revirtiéndose a los niveles de 2005 y 2007. Entre las posibles explicaciones se propone que la situación económica mundial pudo haber fomentado que un número significativo de investigadores hayan direccionado sus líneas de investigación a temas más relevantes a la situación económico-social, como son los temas de costo y empresarismo (Melé, Argandoña y



**Figura 2.** Número de artículos por periodo de publicación.

Fuente: elaboración propia.

Sanchez-Runde, 2011), en lugar de la gestión de la calidad. Otra explicación es el énfasis de muchas universidades españolas y algunas Latinoamericanas en la publicación de las investigaciones en revistas internacionales (típicamente publicadas en inglés), lo cual promueve que artículos del tema de la gestión de calidad que antes se remitían a revistas latinoamericanas y españolas ahora se publiquen fuera de este ámbito.

### 2.3. Metodología de clasificación

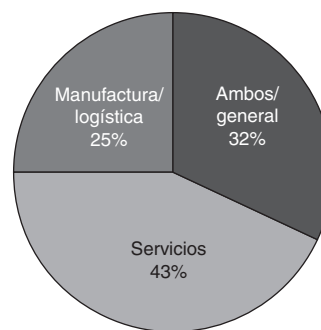
La clasificación de cada artículo se fundamentó en 3 perspectivas: la metodología, el tipo de aplicación/sector de negocios en la que se enfocó el estudio y temas específicos de la gestión de la calidad. A diferencia de las primeras 2 perspectivas, la tercera contenía varios renglones de múltiple clasificación, por lo que un mismo estudio podía estar clasificado en distintos renglones. Para la primera perspectiva se describen 3 categorías: manufactura/producción/logística, servicios y general. En la segunda perspectiva se consideran 4 categorías: investigación basada en encuestas, investigación basada en casos, investigación teórica basada en la literatura u observaciones generales y otros métodos (p. ej., investigación operacional). Para la tercera perspectiva se utilizaron varias de las categorías utilizadas por Sila y Ebrahimpour (2002), Sousa y Voss (2002) y Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007) en sus respectivos estudios y se seleccionaron las más comunes, las cuales son:

- Punto referencia/*Benchmarking*.
- Costos de calidad.
- Seis Sigma.
- Recursos humanos y el sistema de calidad.
- Implementación del sistema de calidad.
- ISO 9000.
- EFQM.
- Liderazgo.
- Innovación y aprendizaje.
- Diseño de productos y procesos.
- Ejecutoria y el sistema de calidad.
- Calidad en los servicios.
- Planificación estratégica de la calidad.
- Gerencia de proveedores/abastecimiento.
- Herramientas de Kaizen y 5S.
- Gestión de la calidad total.

### 3. Resultados de las clasificaciones

La figura 3 muestra los resultados de las clasificaciones con base en las perspectivas. En términos de la metodología de investigación, los estudios realizados que emplean encuestas predominan con un 61%, seguido por los estudios de casos con un 19%. Los estudios en la categoría de: a) teorías/conceptuales y b) otros representan un 10%, respectivamente. En relación a la perspectiva del tipo de aplicación/sector de negocios, los trabajos en el sector de servicios predominaron con un 43%. Estos últimos datos sugieren una tendencia incipiente hacia la investigación en empresas de servicio, congruente con el aumento en iniciativas de calidad en ese sector. Las aplicaciones en manufactura/logística representaron un 25%, y las investigaciones en las que la aplicación fue clasificada como general/ambos constituyeron un 32%.

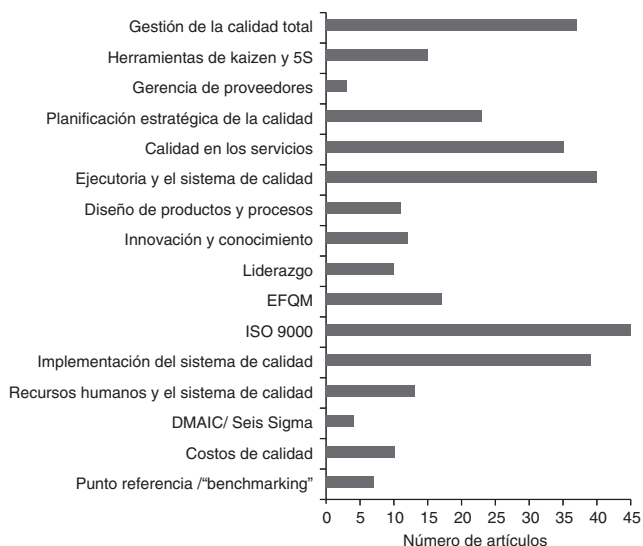
La figura 4 ilustra el número de temas abordados, según las correspondientes categorías mencionadas, en el total de artículos. En promedio, cada artículo esboza 3,3 temas, con un rango entre 1 y 9 (es decir, por lo menos un trabajo en la revisión abordó significativamente 9 de los temas en la lista). Los 5 temas principales, en orden descendente, con al menos 30 artículos fueron: ISO 9000 (45%),



**Figura 3.** Resultados de las clasificaciones para metodología y sector de aplicación. Fuente: elaboración propia.

implementación de sistemas de calidad (40%), desempeño y el sistema de calidad (40%), gestión de la calidad total (36%) y calidad de los servicios (35%). Los 4 temas menos abordados en los estudios, con menos de 10 artículos por tema, fueron: liderazgo (10%), *Benchmarking* (7%), Seis Sigma (4%) y gerencia de proveedores (3%). Estos últimos datos puntualizan varios temas de oportunidad para efectuar investigaciones diferenciadas. La tabla A1 (anexo 1) presenta un listado de los artículos con las clasificaciones correspondientes.

La clasificación de los temas y resultados obtenidos son similares a los presentados en el estudio de Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007). Sin embargo, algunas diferencias con el presente estudio se deben a las regiones de interés y el género de revista utilizado. En ambos estudios, las temáticas de ISO 9000, Calidad de Servicio y GCT dominaron y los análisis empíricos aventajaron a los teóricos. Aunque en ambos estudios los temas de costos de la calidad, EFQM, la relación con la gestión de los recursos humanos y con la gestión del conocimiento se consideran con menos frecuencia, sí existen diferencias. En el presente estudio hay 13 artículos que examinan el tema de los recursos humanos, y en 6 este es el tema principal. Igualmente, en esta revisión hay 12 artículos donde el tema central es el vínculo con la gestión del conocimiento y la innovación, lo cual es un cambio significativo y demuestra nuevas tendencias en los temas de investigación.



**Figura 4.** Resultados de la clasificación de temas abordados. Fuente: elaboración propia.



#### 4. Discusión de los artículos

Como referentes en la discusión de los artículos se utilizan las perspectivas y las categorías mencionadas. Dada la naturaleza de la disciplina, es común que un gran número de artículos comprenda múltiples categorías. A partir de lo anterior, esta sección está dividida en 8 subsecciones. La primera discute el tema ISO 9000, en particular los procesos de ejecución y resultados (subsección 4.1), continuando con el vínculo de ISO 9000 con otras normativas y modelos (subsección 4.2). Las próximas 2 discusiones brevemente examinan los artículos relacionados con los modelos de excelencia en la gestión de la calidad, el modelo EFQM (subsección 4.3) y el modelo GCT (subsección 4.4). En la subsección 4.5 se abarcan aquellos relacionados al desarrollo de modelos de gestión de calidad, mientras que la subsección 4.6 revisa la literatura sobre la calidad de servicios. Las últimas 2 discusiones examinan temas recientes, como la interacción con la gestión de los recursos humanos (subsección 4.7) y la innovación y conocimiento (subsección 4.8).

##### 4.1. ISO 9000

Como se ilustra en la figura 4, la normativa ISO 9000 es uno de los temas más examinados en las publicaciones académicas consideradas. Las diversas dimensiones de la normativa, semejanzas con otras normativas o esquemas, y su efectividad en distintos contextos, son algunos de los enfoques favorecidos en los estudios.

De esta forma, Climent-Serrano (2005) realizó una investigación de empresas certificadas conforme a la normativa para determinar si una vez certificadas mejoraron su productividad, y conocer si los beneficios obtenidos superaron el costo de certificación. Los resultados mostraron que las empresas certificadas aumentan significativamente su productividad. Asimismo, el estudio confirma que mientras más años ha estado la empresa certificada, mayor es la tasa de crecimiento en su productividad. En contraste, Sansalvador Sellés y Caveró Rubio (2005) examinaron aspectos relacionados con los costos de calidad en una muestra de empresas españolas certificadas conforme a la normativa, y concluyeron que la certificación no garantiza conocimiento o dominio de temas relacionados con los costos de calidad. Por otra parte, Nava Carballido y Rivas Tovar (2008) realizaron un estudio sobre los criterios de la normativa ISO 9000 y los correspondientes al Premio Nacional de México; los resultados presentan una mejora en el desempeño de la organización en términos de calidad, incremento de las ventas y reducción de costos, cuando se establece un programa ISO 9000. En relación con el estudio de Martínez Costa y Martínez Lorente (2008) se utilizaron postulados de la teoría organizacional para justificar la implementación de los sistemas de la normativa y la GCT. De las investigaciones mencionadas se obtiene que muchos de los beneficios operacionales y financieros al instituir las mismas se agencian mediante la motivación adecuada y la capacitación del recurso humano en estos temas.

El estudio de Fontalvo Herrera, Vergara Schmalbach y de la Hoz (2012) examinó los indicadores financieros de rentabilidad y liquidez de empresas certificadas bajo la normativa ISO 9000, concluyendo que la certificación incide positivamente en los primeros (p.ej., capital neto, margen bruto y utilidad operacional del sector). Por otra parte, en un estudio relacionado que utiliza análisis multivariable, Morelos Gómez, Fontalvo y Vergara (2013) evaluaron los indicadores de productividad de empresas certificadas en ISO 9001 localizadas en una zona industrial en Colombia y su utilidad financiera por un periodo de 5 años, encontrando una relación positiva. En la misma dirección, Bernardo, Casadesús y Heras (2009) examinaron los efectos de la certificación bajo la normativa ISO 9000 en el desempeño de varias empresas, encontrando que utilizar la normativa o algún otro esquema de calidad

tiende a ofrecer resultados similares. De esta forma, mejoras en la calidad del producto es otro resultado positivo de la certificación ISO 9000 según el estudio de Vilar Hernández, Velasco Gámez y Puentes Poyatos (2009). Referente a Osorio Gómez, Díaz Mosquera y Garro Astullido (2010), presentaron resultados similares en el contexto de un grupo de empresas manufactureras ubicadas en Colombia, mientras que Heras-Saizarbitoria (2010) y Marín Vinuesa y Gimeno Zuera (2010) obtuvieron resultados similares en empresas españolas. Los autores Marín Vinuesa y Ruiz-Olalla Corcuera (2008) utilizaron una encuesta para examinar si existía diferencia en la utilización de indicadores no-financieros entre empresas certificadas y empresas que no estaban certificadas, a partir de la cual concluyen que las empresas certificadas tienden a utilizar un número mayor de indicadores no-financieros, en especial aquellos que miden capacitación e innovación.

Por su parte, Tari Guilló y Pereira Moliner (2012) examinaron el impacto que tiene en las cadenas hoteleras la aplicación de la Norma Q, sistema integrado de calidad basado en las normativas ISO 9001, ISO 14001 y Una Norma Española-UNE 182001 diseñada particularmente para esta industria, concluyendo que el proceso de certificación bajo esta normativa mejora los resultados competitivos de los hoteles certificados. Otro ejemplo del sector de servicio es el estudio de Formoso Mieres, Castro Tamayo, González Rodríguez y González González (2010), que describe la aplicación de la normativa ISO 9000 en una organización de servicios informáticos, al igual que sus repercusiones. En el trabajo de Marín Vinuesa (2013) se comparan empresas certificadas y no certificadas en función del nivel de implantación de prácticas TQM (*Total Quality Management* o Gestión de la Calidad Total) y del nivel de uso de indicadores no financieros, entre otros elementos, ante lo cual encuentran que, similar a los resultados obtenidos en estudios previos, las empresas con certificación ISO 9000 tienen niveles de implementación de prácticas TQM y uso de indicadores no financieros más elevados.

##### 4.2. Relación de ISO 9000 con otras normativas

La relación entre las normativas ISO 9000 y otros modelos de calidad ha recibido la atención de numerosos investigadores. En este sentido, Marimon Viadiu, Heras-Saizarbitoria y Casadesús Fa (2005) examinaron las certificaciones ISO 9000 e ISO 14000 para: a) conocer el impacto de la adopción de las normas en el ciclo de vida de los productos, b) su evolución, c) el grado de saturación de empresas certificadas por país y d) si existe algún tipo de sesgo de adopción en determinados sectores industriales. El trabajo de Casadesús Fa y Heras Saizarbitoria (2005) comparó el impacto de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en España con otros 25 países de la Unión Europea. En este último se estudió comparativamente el impacto, las motivaciones y los resultados de estar certificados bajo las normativas ISO 9000 y el modelo europeo de calidad EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Nuevamente, los resultados demostraron un efecto positivo en la adopción de cualquiera de las normativas. En el trabajo de Ferrón Vilchez, de la Torre Ruiz y Aragón Correa (2010) se demostró empíricamente que las iniciativas de calidad y medioambiente están positivamente relacionadas con los niveles de rentabilidad de las empresas. Por otra parte, Isaac, González Aldama y Pellicier (2008) propusieron una metodología integrando la normativa ISO 9000 e ISO 14000. Una extensión del anterior estudio es el de Casadesús Fa, Heras Saizarbitoria y Karapetrovic (2009), que se centró en conocer los beneficios de utilizar una metodología integrada entre ambas normativas, en lugar de normativas individuales. Este estudio, basado en 500 empresas españolas, concluye que es más beneficioso implementar una metodología (o normativa) integrada.

En Escanciano García-Miranda, Fernández Muñiz y Suárez Sánchez (2010) se examinaron los puntos coincidentes entre la certificación ISO 9000 y *Occupational Health & Safety Advisory Services-OHSAS 18001* para identificar estrategias de implementación de iniciativas de calidad adecuadas en la industria minera de España. Vasconcelos Vásquez, Balbastre Benavent y Redondo Cano (2011) estudiaron la aplicación de la normativa ISO 9001 y la Certificación de la Sostenibilidad Turística (CST) concluyendo que se complementan, aunque los clientes prefirieron la certificación CST debido a que está más centrada en el medio ambiente y la sostenibilidad. Finalmente, Heras-Saizarbitoria (2011) analiza las repercusiones del incremento de los estándares internacionales de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional (p. ej., ISO 9000, ISO 14000) en España.

#### 4.3. Modelo de excelencia EFQM

Por varias décadas, el modelo EFQM ha sido ampliamente examinado por académicos, principalmente en Europa. De esta forma, Santos Vijande y Álvarez González (2007a) analizaron el efecto de la utilización del modelo por parte de empresas españolas, concluyendo que el mismo ha mejorado la postura competitiva de éstas. Igualmente, Santos Vijande y Álvarez González (2007b) proveen evidencia empírica de los efectos de la GCT sobre el desempeño de la firma, así como también las limitaciones prácticas previas a su adopción y durante la implementación, utilizando el modelo EFQM como marco para las prácticas de gestión de calidad en una muestra. Los autores Parra, Villa y Restrepo (2009) realizaron un estudio exploratorio sobre el estado de la gestión de la calidad en una muestra de 10 empresas clasificadas como pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia, utilizando como referencia el modelo EFQM. Por su parte, Corredor Casado y Goñi Legaz (2010) examinaron la relación entre los premios de calidad otorgados en España y el desempeño de las firmas que lo lograron. Los autores concluyeron que las firmas que ganaron premios han implementado modelos de calidad basados en el modelo EFQM y que han sido capaces de mejorar su desempeño al año siguiente de haberlo ganado. Referente a Demuner Flores y Mercado Salgado (2011), realizaron una investigación con 5 pymes manufactureras mexicanas que implantaron el modelo EFQM, para conocer los criterios del modelo de mayor importancia, concluyendo que los criterios que hicieron una diferencia en sus posturas competitivas fueron: liderazgo, procesos, productos y servicios. Por otra parte, Revuelto-Taboada, Caner-Giner y Balbastre-Benavent (2011) investigaron la relación entre el uso de las herramientas de calidad, la experiencia de la empresa en la aplicación de la gerencia de la calidad, y el modelo EFQM. Respecto a Heras-Saizarbitoria, Marimon y Casadesús (2009, 2011) realizaron un estudio comparativo donde se analiza la relación entre el modelo de gestión de calidad adoptado (ISO 9000 y EFQM), las herramientas utilizadas y el desempeño de la empresa; a partir de lo anterior, los resultados de una muestra de empresas en España sugieren una mejora sustancial en el rendimiento y la competitividad de las empresas que implementaron el modelo EFQM, frente a aquellas que adoptaron la ISO 9000. Por otra parte, se encontró que 2 investigaciones recientes, González, Maldonado, Nava y Ramírez (2013) y Juaneda Ayensa, González Menorca y Marcuello Servos (2013), consideran el modelo EFQM en contextos no tradicionales. La investigación de González et al. (2013) evaluó la gestión de calidad de una Facultad de Administración de Empresas utilizando el modelo EFQM considerando 3 segmentos de población: estudiantes, personal docente y personal administrativo, mientras que Juaneda Ayensa et al. (2013) estudiaron los procesos de implantación de un sistema de gestión de la calidad en organizaciones del sector de servicios sociales utilizando una serie de casos; en esta investigación el modelo EFQM fue utilizado como base del análisis.

#### 4.4. La gestión de la calidad total

Las investigaciones sobre los beneficios/efectos relacionados con los modelos y sistemas de calidad se extienden más allá de normativas internacionales, métodos estadísticos, etc. Los temas anteriores se consideran parte o extensiones de la GCT, lo que la establece como una disciplina inclusiva de varios temas de calidad. Esta sección se enfoca en aquellos estudios holísticos de la disciplina y la utilización de la herramienta Kaizen, una muy influyente de la GCT.

De esta forma, Salcedo y Romero (2006) realizaron un estudio exploratorio para identificar factores de la cultura organizacional que facilitan el proceso de ejecución de la GCT en una empresa venezolana. Por su parte, Cruz Ros (2007) comparó varios enfoques de implementación de la GCT con el fin de determinar si existen diferencias significativas respecto a los enfoques y motivaciones para priorizarlos. González González (2008) realizó un estudio sobre los cambios requeridos a través del tiempo en iniciativas de calidad, para que se mantenga una cultura organizacional encaminada hacia la calidad sostenible en una empresa del sector eléctrico en España. Los autores Blanco y Gutiérrez (2008) estudiaron la ejecución exitosa de los modelos asociados a la GCT en una empresa de distribución. El estudio de Fuentes Fuentes, Albacete Sáez, Fernández Pérez y Bojica (2009) se enfocó en la relevancia de la alta gerencia en los procesos de implementación de iniciativas de GCT; en el trabajo se examinó la relación entre la actitud al cambio de los directivos que implementan un sistema de gestión de calidad, los puestos que ocupan los directivos que impulsan la implementación, el grado de implantación y los resultados, utilizando una muestra de 273 empresas españolas.

En los artículos de Chirinos, Rivero, Méndez, Goyo y Figueredo (2010) y de Suárez Barraza y Miguel Dávila (2011) se examinó la implementación específica de la filosofía Kaizen en el desempeño de empresas en Venezuela y México. El estudio de Chirinos et al. (2010) se basó en una encuesta dentro de una filial de la compañía Toyota en Venezuela con el fin de caracterizar los procesos Kaizen y conocer los beneficios de esta herramienta en el desempeño de los sistemas gerenciales y operativos de la empresa. Respecto a Suárez Barraza y Miguel Dávila (2011), utilizaron estudios de casos para investigar empíricamente la implementación de Kaizen en organizaciones multinacionales de México. El estudio de Marín Vinuesa y Ruiz-Olalla (2011) analizó los indicadores no-financieros de medición de rendimiento de iniciativas de GCT y su efectividad en medir el desempeño competitivo de varias empresas. El estudio de Roldán, Leal-Rodríguez y Leal (2012) tenía como objetivo la estimación de los tipos de cultura de calidad y sus interacciones en el desempeño de un programa GCT. Este último estudio concluyó que, aunque existe cierto grado de complejidad en reformar la cultura de calidad en las empresas, una vez que estos cambios se efectúan en forma eficiente, los resultados de las empresas tienden a mejorar.

#### 4.5. Desarrollo de sistemas de gestión de la calidad

Algunos de los trabajos considerados analizan y describen elementos y características de los sistemas de gestión de la calidad sin enfocarse en normativas o modelos particulares; otros se enfocaron en sectores productivos particulares. De esta forma, Fraile Benítez (2007) examinó las características de las pymes en una región de Colombia y las comparó con 2 empresas con la normativa ISO 9000, para evaluar sus diferencias; en este trabajo se desarrolló una guía de implementación de un sistema de gestión de calidad para las pymes, orientada a la formación y capacitación de los empleados. Por otra parte, Escrig Tena (2005) presenta un modelo global de dirección de la calidad que combina varios principios de gestión de la calidad: enfoque en el cliente, mejora continua, trabajo en equipo. En ese estudio, los resultados de una muestra de

231 empresas demostraron una alta correlación entre los niveles de concienciación de los principios de calidad con los niveles de utilización de las herramientas de calidad. En el artículo de Lavín Verástegui, Pedraza Melo y Álvarez Herrera (2008), los autores expusieron un modelo de sistema de gestión de calidad para dependencias de educación superior. En el estudio de Criado García-Legaz y Calvo-Mora (2009) se investigan los aspectos críticos de un sistema de gestión de calidad y su relación con el desempeño competitivo de la organización; el elemento innovador en esta investigación es el desarrollo de un indicador de excelencia que serviría de predictor de los resultados que obtienen las empresas al implementar un sistema de gestión de la calidad. Molina Azorín, Claver Cortés, Pereira Moliner y Tarí Guilló (2009) investigan la relación entre el desempeño de las organizaciones —en este caso empresas hoteleras de España— y el nivel de compromiso de estas con la gestión de la calidad y la gestión medioambiental. El estudio concluye que hay una correlación entre el nivel de compromiso en ambos tipos de gestión y el rendimiento de la empresa. En una línea similar, el trabajo de Cruz Ros y González Cruz (2009) analiza el efecto de 2 enfoques relacionados con la gestión de la calidad (aseguramiento de la calidad y gestión de calidad total) en los resultados empresariales en empresas de servicio. El estudio de Torres Fragoso (2011) discute las filosofías de gestión de la calidad de servicios prestados por entidades gubernamentales en varios países en América Latina, utilizando como referentes los modelos de calidad instituidos por gobiernos en países de Europa, Estados Unidos y Canadá. El anterior autor concluye que existe una incapacidad generalizada en la ejecución de los mismos, basándose en encuestas realizadas a los ciudadanos.

#### 4.6. Calidad de servicio

Dada la importancia del sector de servicios en las economías de la región en las últimas décadas, el número de investigaciones en este tema es un porcentaje significativo del total de los artículos que forman parte de esta revisión. Entre los artículos revisados en este estudio existe un ordenamiento natural que se clasificó de la siguiente forma: servicios públicos, servicios tradicionales y servicios digitales.

En el marco de los servicios públicos los investigadores analizaron una variedad de entidades incluyendo servicios sanitarios, académicos y profesionales. Dado lo anterior, Díaz Muños (2005) analizó la calidad del servicio sanitario desde la perspectiva del cliente, utilizando el modelo SERVPERF. Por su parte, Quintero y Ávila Urdaneta (2006) y Sáez, Machado y Godoy (2011) investigaron la calidad de la recolección de basura y de los servicios de limpieza ofrecidos en el municipio de Maracaibo (Venezuela). El estudio de Suárez Barraza y Miguel Dávila (2009) tiene como propósito principal examinar y representar la forma en que se han sostenido los procesos de mejora continua y sostenibilidad en varios ayuntamientos de España. Los autores Gutiérrez Gutiérrez, Tamayo Torres y García Morales (2010a) analizaron los determinantes de la calidad en el servicio público en general en España, mientras que el trabajo de Duque Oliva y Mercado Barboza (2011) se enfocó en la calidad de servicio de los controladores de tráfico aéreo, utilizando un instrumento desarrollado y utilizado específicamente para el aeropuerto internacional de Barranquilla (Colombia). En relación con el artículo de Dávila Bustamante, Coronado Quintana y Cerecer Castro (2012), investigan la calidad de servicio percibida por los clientes del sistema eléctrico usando como referencia el modelo de SERVQUAL y utilizan el método de ecuaciones estructurales para validar el modelo teórico. Por otra parte, Lambarry Vilchis, Rivas Tovar y Trujillo Flores (2013) investigan la calidad de servicio en el transporte público, concluyendo que es un constructo multidimensional compuesto por varias variables incluyendo comodidad, condición

de los vehículos e instalaciones, facilidad de uso y confiabilidad del sistema.

En el ámbito de las universidades, Alaña (2008) estudió los niveles de servicio al cliente en una organización de apoyo a la investigación de la Universidad de Zulia (Venezuela), mientras que la investigación de Salazar Llamarte, Clemenza y Salazar Velásquez (2009) se enfocó en la calidad de servicio en la gestión de programas de maestrías en gerencia de 4 universidades en la misma región.

En la categoría de servicios tradicionales, Briceño de Gómez y García de Berríos (2008) analizaron los servicios en cooperativas de Venezuela, enfocándose en los procesos de servicio donde los clientes son coproductores manifiestos, proponiendo que en esta categoría de servicio es importante desarrollar e implementar indicadores de calidad contextualizados. Por otra parte, Hernández de Velasco, Chumaceiro y Atencio (2009) examinaron la calidad de servicios en una tienda por departamentos en Venezuela. Los autores Jélvez Caamaño, Riquelme Romero y Gómez Fuentealba (2010) estudiaron la calidad del servicio médico que ofrece un centro de medicina familiar utilizando el modelo SERVQUAL. Adicionalmente, Torres Moraga (2010) desarrolló la escala CINEQUAL, una escala derivada del modelo SERVQUAL, para estimar la calidad del servicio percibida por los consumidores que asisten a cines en Santiago de Chile. Un estudio similar fue realizado por Vargas Hernández, Zazueta Félix y Guerra García (2011) para evaluar la calidad de servicio en una cadena de pizzerías en México. Por otra parte, Losada Otálora, Rodríguez Orejuela y Hernández-Espallardo (2011) proponen una metodología para la evaluación de la calidad del servicio en consultas médicas externas utilizando el modelo de Zona de Tolerancia, una extensión del modelo SERVQUAL. También, Morillo Moreno, Morillo Moreno, Olivo y Douglas (2011) consideran la calidad de los servicios prestados en las agencias de las instituciones financieras de un municipio en Venezuela.

Varios estudios han considerado la industria hotelera. Por ejemplo, Gadotti dos Anjos y França de Abreu (2009) analizan la calidad de servicio basándose en el modelo SERVQUAL tomando en consideración las peculiaridades del turismo sol y playa de Brasil. Dentro de este contexto, Camisón Zornoza, Forés y Puig (2010) estudiaron la relación entre los costos operacionales totales, procesos de control y calidad en la industria hotelera en España, confirmando que las empresas que instituyeron procesos para controlar la calidad tienen mejor control de sus costos y satisfacción al cliente. Otros estudios sobre la calidad de servicio en la industria hotelera son los de Álvarez García, Fraiz Brea y del Río Rama (2013a) y Álvarez García, Vila Alonso, Fraiz Brea y del Río Rama (2013b); en estos artículos se presentan los resultados de un estudio empírico llevado a cabo en empresas de alojamiento turístico en España certificada con la marca «Q de Calidad Turística». El objetivo del primer artículo (Álvarez García et al., 2013a) fue el de analizar el impacto de los beneficios percibidos por las empresas luego de implementar un sistema de gestión de la calidad considerando múltiples variables como el nivel de implementación. Los resultados demostraron que hay diferencias significativas entre los beneficios percibidos por las empresas, y que estas diferencias están relacionadas con varios factores como el tamaño de la empresa, el subsector de pertenencia y las certificaciones que poseen. El segundo artículo (Álvarez García et al., 2013b) analiza la estructura de las relaciones entre los factores críticos de la calidad y los resultados de calidad, utilizando la metodología de ecuaciones estructurales. Los resultados de este estudio indican que las mejoras en la calidad de servicio están significativamente relacionadas con la política y la planificación de la calidad junto con el liderazgo.

En la categoría de servicios digitales, Duque Oliva y Rodríguez Romero (2011) analizaron cómo los compradores por Internet colombianos perciben la calidad de servicio. Los autores utilizaron escalas de estudios previamente desarrollados tomando en consideración la psicometría de los clientes en el país. Del Águila Obra,



Al-dweeri y Padilla Meléndez (2012) examinaron en el servicio postal de España los factores que afectan la calidad de servicio percibida cuando los clientes utilizan herramientas en línea, ante lo cual concluyeron que la tecnología del entorno virtual era el aspecto menos importante para sus clientes, mientras que eran más relevantes aspectos concernientes a la relación empresa-cliente y la calidad del servicio, particularmente el tiempo de entrega. Melián Alzola y Padrón Robaina (2006) estudiaron la calidad de los servicios en línea y proponen que la calidad global es un constructo de 3 dimensiones: garantía, diseño y valor. También Viera Castillo, Hicil y Orozco (2006) validaron un modelo para medir la satisfacción del cliente en los servicios de banca electrónica, mientras que Rossiter (2007) realizó una crítica sobre algunos modelos existentes para medir la calidad del servicio en los *e-retailing* y propone un mejor modelo para este propósito.

Tres autores presentaron temas relacionados con la calidad de servicios en empresas logísticas. Inicialmente, Ruiz Molina (2008) analizó 4 factores importantes (calidad del servicio logístico, nivel de tecnología, satisfacción del cliente y lealtad del cliente) en la percepción de calidad de los clientes que utilizan estos servicios. El estudio de Useche y de Oliveira (2009) se enfocó en la identificación de los factores que influyeron en la calidad del servicio prestado por proveedores de la industria alimentaria. Finalmente, Servera Francés, Gil Saura y Fuentes Blasco (2009) analizaron los factores de calidad de servicios logísticos, con el nivel de implementación y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como variable de segmentación. En el estudio se concluyó que las empresas con mayor nivel de uso de TIC tienen niveles más elevados de satisfacción y lealtad de cliente.

Varios autores examinaron las teorías asociadas a la calidad en los servicios y los modelos utilizados. De esta forma, el trabajo de Duque Oliva (2005) provee una reflexión sobre varias conceptualizaciones del servicio y los modelos con mayor difusión para su evaluación. Este autor discute los objetivos y diferencias de modelos como: SERVQUAL, el modelo Nórdico y SERVPERF. Por otra parte, Duque Oliva, Cervera Taulet y Rodríguez Romero (2006) realizaron un estudio bibliométrico de modelos disponibles para evaluar la calidad percibida en servicios prestados a través de Internet. El trabajo de Batista de Abreu y Sánchez (2010) analizó el conocimiento sobre la neurolingüística como herramienta para mejorar las expectativas y percepciones de la calidad por parte de los clientes. Otra herramienta utilizada para interpretar y mejorar la calidad de servicio es la del cliente incógnito, la cual es investigada por Botero y Peña (2006) en una empresa de telecomunicaciones en Colombia.

#### 4.7. La gestión de la calidad y la gestión de los recursos humanos

Diversos aspectos de la gestión de la calidad se enfocan en la planificación y gestión del recurso humano. Danvila del Valle y Sastre Castillo (2007) realizaron una comparación de las empresas con un sistema de gestión basado en la normativa ISO 9000 y las que no la tienen, para conocer las diferencias en sus políticas de recursos humanos, incluyendo la capacitación de los empleados. Mediante un estudio estadístico, concluyen que existe una correlación significativa entre empresas certificadas y la importancia que estas conceden a la capacitación de sus recursos. Urgal González, Diz Comesaña y García Vázquez (2007) examinan la relación entre el rendimiento empresarial, la gestión de la calidad y las prácticas de potenciación de los recursos humanos. En forma similar, Gutiérrez Gutiérrez (2009) analizó la relación entre el desempeño corporativo, el trabajo en equipo y el uso del control estadístico de procesos en organizaciones Seis Sigma, obteniendo resultados similares. Por otra parte, Las Hayas Gil (2007) analizó los elementos de convergencia entre las áreas de recursos humanos y gestión de la calidad, proponiendo que estas deben conservar una colaboración estrecha para una adecuada implementación de la gestión del conocimiento

en una organización. Adicionalmente, Alfalla Luque, Marín García y Medina-López (2012) y Climent-Serrano (2005) realizaron estudios sobre la relación entre el compromiso de los empleados en el logro de ventajas competitivas en empresas que emplean prácticas de la GCT y los recursos humanos. Referente al estudio de Bonilla García (2010), en este se comparó la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos de empresas certificadas bajo la norma ISO 9001 con la de empresas no-certificadas, concluyendo que no existen diferencias significativas. En el trabajo de Mendoza Hernández, Pico González y Aquiahuatl (2013) se revisó la literatura sobre la gestión de la calidad con el fin de determinar el nivel de importancia de múltiples variables, como el factor humano, para analizar la importancia de este factor en el sistema de gestión de calidad; adicionalmente se incluyeron factores socioemocionales, intelectuales y valores éticos.

#### 4.8. La gestión de la calidad y su relación con la innovación y el conocimiento

Un número significativo de los estudios de esta revisión consideran el tema de la innovación y el conocimiento como elementos estratégicos importantes en la creación de bienes y servicios (Arraut Camargo, 2010; Treacy y Wiersema, 1997). Por su parte, Cervilla de Olivieri (2005), mediante el estudio de casos, analiza la innovación de los procesos y productos de fabricantes de autopartes en Venezuela. Adicionalmente, Santos Vijande y Álvarez González (2008) realizaron un estudio empírico para examinar la relación existente entre la implementación de un sistema de calidad total, la predisposición cultural de la firma para innovar y los esfuerzos de innovación realizados desde una perspectiva administrativa y técnica. Los resultados indican que la GCT contribuye y favorece a establecer una cultura que fomenta la innovación. Respecto a Mihi Ramírez (2008), este autor analiza la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento, demostrando que conjuntamente promueven ventajas competitivas. Adicionalmente, Hernández Leonard (2009) analizó la alineación de un sistema de calidad basado en la normativa ISO 9000 con un sistema de gestión de conocimiento en una organización gubernamental de investigación en Cuba; la autora determinó que los modelos de gestión de conocimiento y calidad son compatibles y promueven la creación de organizaciones «inteligentes». Referente a Camisón Zornoza, Boronat Navarro, Villar López y Puig Denia (2009a), investigaron la relación de los sistemas de calidad con los sistemas de gestión de conocimiento e investigación, para lo cual utilizaron un modelo de ecuaciones estructurales y concluyeron que la integración de estos sistemas conduce a mejores resultados en las empresas. Por otra parte, Camisón Zornoza, Camisón Haba, Fabra Florit, Florés Julián y Puig Denia (2009b) investigaron las tendencias de la gestión de calidad en las organizaciones dentro de los próximos 10 años, y concluyeron que las organizaciones de avanzada están alineando sus iniciativas de calidad a las relacionadas con innovación y creación de valor. En el estudio de Malaver Rojas, Cardona Madariaga y Rivera Rodríguez (2010) se analizó la relación entre la certificación ISO 9000 y los resultados en innovación de empresas industriales en Colombia. Contrariamente a los otros trabajos citados, los resultados de estos autores indican que no existe una relación entre la certificación y los resultados en innovación. En otro estudio, Gutiérrez Rodríguez, Vázquez Burguete y Cuesta Valiño (2010b) investigaron las diferencias en la contribución a la innovación y flexibilidad de las normativas ISO, EFQM y Seis Sigma. Los resultados demuestran que de los 3 modelos, EFQM es el que contribuye significativamente a la innovación y flexibilidad. En el artículo de Saiz Álvarez y Olalla Caballero (2010) se analiza la relación entre conglomerados empresariales conformados por empresas familiares, la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento como instrumentos de creación de riqueza y bienestar económico-social



en estas empresas. Finalmente, Fajardo Ortiz, Cano Velasco y Tobón Gordillo (2012) analizan el impacto de la gestión de calidad en la estructura organizativa y la innovación en 3 ingenios azucareros colombianos. Los resultados indican que los ingenios enfatizan en la formación del personal y que no hay una diferencia significativa en la innovación entre los casos investigados.

## 5. Propuestas de investigaciones futuras

El análisis y discusión de la revisión de literatura, al igual que la importancia de la región en el ámbito global (Banco Interamericano de Desarrollo, 2014), sugieren varias líneas de investigación potenciales que podrían reflejar contribuciones significativas en el entendimiento de la gestión de la calidad en el contexto de la región. A continuación se presenta un listado de las mismas:

- *Gestión de la calidad en la pequeña y mediana empresa.* La importancia de las pequeñas y medianas empresas como fuente de desarrollo económico es reconocida globalmente (Luna, 2006). Aun así, solo 4 de los 85 artículos tienen como tema de análisis las empresas pymes. Sin embargo, es importante recalcar que existen múltiples estudios adicionales a estos 4 que atienden temas de la gestión de la calidad/pymes con un enfoque en los países de Hispanoamérica y España pero publicados en revistas académicas fuera de estos países. Aun así, y dada su importancia y constante evolución, se propone que es muy relevante la necesidad de nuevas investigaciones y el desarrollo de modelos que permitan la integración eficiente de iniciativas de gestión de la calidad en las pymes, en particular aquellas que puedan repercutir en mejoras en el servicio al cliente y desempeño ejecutoria financiero. Investigaciones como la de Salaheldin (2009), que examina las características esenciales que permitan a las pymes implementar exitosamente las normativas de ISO 9000 o iniciativas de GCT en el contexto hispanoamericano, serían relevantes para las empresas que operan en la región.
- *Sistemas de gestión de la calidad basados en Seis Sigma.* En el presente estudio se encontró un número reducido de artículos sobre Seis Sigma y la consecuencia de su adopción en las empresas. Esto puede ser un indicativo de que la implementación de esta metodología no ha tenido aceptación en Hispanoamérica y en España (comparativamente con otras regiones en el mundo), lo cual motiva a conocer cuáles son las causas. Una posibilidad que merece ser analizada es la hipótesis de que sí existe un número significativo de empresas que utilizan la metodología, pero los investigadores todavía no realizan estudios ni publican sobre el particular. En ambos casos, Seis Sigma es una de las herramientas más utilizadas internacionalmente en el mejoramiento de la productividad en las empresas, por lo que conocer el estado de situación de la misma en la región es prioritario.
- *Estudios sobre múltiples países de Hispanoamérica.* Solo 4 de los artículos consideran múltiples países, pero ninguno se enfoca en estudiar comportamientos entre países de la región. Por ejemplo, todos los trabajos sobre la calidad de servicio se enfocaban en los consumidores de un país, o una provincia dentro de un país. Igualmente, los estudios sobre la implementación de estrategias de calidad en las empresas se limitaban, en su mayoría, a empresas de un país. El estudio considera que el efecto país en la implementación y el efecto de los sistemas de gestión de la calidad es un esquema de interés para conocer varios aspectos de la calidad en la región. Por lo tanto, sería interesante estudiar las estructuras de los sistemas de gestión de la calidad de empresas multinacionales con operaciones en múltiples países de la región y capturar la dinámica y las diferencias entre estas, ya sea en la planificación o en la implementación de las prácticas de calidad entre países. Adicionalmente, con la creciente interacción entre países de Asia y Suramérica sería importante entender

cómo los factores socioculturales influyen en la gestión de la calidad en estas interacciones. Un ejemplo interesante de este tipo de estudio fue completado recientemente por Kull y Wacker (2010), quienes investigaron cómo las diferencias en las culturas asiáticas y no asiáticas regulan los efectos de las prácticas de la gestión de la calidad.

- *Gestión de la calidad y la cadena de suministro.* Una de las sorpresas del estudio fue el reducido número de publicaciones en el tema de la integración de la gestión de la calidad a la cadena de suministros. Aunque sí se encontró que varios autores consideran importante este tema de integración, solo 3 artículos abordaron parcialmente el tema, como un derivado de uno de sus temas centrales. Inicialmente, Young y Esqueda (2009) realizaron una revisión de la literatura sobre la vulnerabilidad de las cadenas de suministro en Latinoamérica. Este trabajo identificó un conjunto de fortalezas y debilidades de las empresas latinoamericanas. Seguido, Alarcón y Fuentes (2007) trabajaron el tema de sistemas esbeltos en el contexto de la cadena de suministro. Mientras que Tamayo Arias, Higuera y Castrillón (2010) discuten aspectos importantes en la selección de colaboradores (p. ej., empresas terciarias) y el impacto que estas decisiones tienen sobre la calidad de los servicios. También serían de gran utilidad estudios que investiguen empíricamente la forma en que los sistemas justo a tiempo, la gestión de la cadena de abastecimiento y la gestión de la calidad están correlacionados y sus efectos en el desempeño de las empresas. Kannan y Tan (2005) realizaron un estudio que podría servir de referencia.

## 6. Conclusiones

Desarrollar y sustentar un enfoque en la calidad de los procesos, bienes y servicios es una necesidad ineludible para todas las empresas. Los sistemas, las metodologías y las herramientas de gestión de la calidad se han convertido en un elemento fundamental en las organizaciones manufactureras y de servicio para mantener sus ventajas competitivas. El presente trabajo realiza una investigación exhaustiva de artículos referentes a la gestión de la calidad publicados entre 2005–2013 en las principales revistas académicas hispanoamericanas y españolas con el propósito de clasificar y ponderar las principales metodologías de interés, desde la perspectiva investigativa.

El análisis de la literatura demuestra que la gestión de la calidad y sus modelos de excelencia tienen gran arraigo en España, pero no se puede concluir lo mismo en Hispanoamérica, dado que menos de la mitad de los estudios tienen como procedencia una universidad hispanoamericana. Esta cifra es menor comparada con un estudio similar realizado por Del Río Rama y Martínez-Carballo (2007) en el periodo 1995–2004. También es significativa la reducción de las publicaciones con respecto a los años de publicación. El año con el número máximo de publicaciones en el periodo bajo consideración es el 2009. La tendencia decreciente del 2010 en adelante se podría explicar por un cambio de enfoque de parte de los investigadores a temas como el empresarismo, la gestión de riesgo y la innovación, motivados por la crisis económica mundial y/o por el uso de otros canales de publicación (p. ej., revistas internacionales publicadas en inglés e Internet) por los investigadores en el área de la gerencia de la calidad debido a las acreditaciones internacionales.

Dentro del análisis de la literatura se deriva que el conjunto de normativas ISO 9000 sigue siendo el tema más examinado, seguido por las implementaciones de sistemas de calidad. Reviste interés en varias publicaciones el énfasis en la importancia de la estandarización de los modelos de gestión de calidad. Por el contrario, se observa poco interés en publicar sobre la implementación y el desarrollo de iniciativas Seis Sigma en algunos sectores. Es importante destacar que la metodología de estudio más utilizada por los investigadores son las encuestas, seguidas por los estudios



Tabla A1 (continuación)

Referencia	Encuestas	Casos	Teoría	Otros	Log.	Manufatura/	Servicios	General/	Benchmarking	Costos de	Seis	Recursos	Implementación	ISO	EFQM	Liderazgo	Innovación y	Diseño	Ejecutoria	Servicios	Planificación	Proveedores	Herramientas	GCT
								Ambs		la calidad	Sigma	humanos		9000			Conoc.	Proc./Prod.			estratégica			
Casadesús Fa y Heras (2005)	X							X					X	X	X	X	X			X				X
Saizarbitoria (2005)	X												X	X										
Cabadesús Fa et al. (2009)						X							X											
Cervilla de Olivieri (2005)		X							X				X				X	X			X		X	X
Chirinos et al. (2010)	X								X							X		X					X	
Climent-Serrano (2005)	X												X	X					X				X	X
Corredor Casado y Goñi Legaz (2010)				X				X					X		X				X		X			X
Criado (2010)	X							X					X							X				
García-Legaz y Calvo-Mora (2009)																								
Cruz Ros y González Cruz (2009)	X						X												X		X			X
Cruz Ros (2007)	X						X						X	X										X
Danvila del Valle y Sastre Castillo (2007)	X						X					X	X	X							X			X
Dávila Bustamante et al. (2012)	X						X																	
Del Águila Obra et al. (2012)	X						X																	
Demuner Flores y Mercado (2011)		X											X	X	X	X								
Salgado (2011)	X																							
Díaz Muñoz (2005)	X						X						X	X										X
Duque Oliva y Mercado (2005)	X						X																	
Barboza (2011)	X						X																	
Duque Oliva y Rodríguez (2011)	X						X						X	X										
Romero (2011)				X			X																	
Duque Oliva (2005)							X																	
Duque Oliva et al. (2006)				X			X																	
Escanciano (2006)	X												X	X										
García-Miranda et al. (2010)																								
Escrig Tena (2005)	X						X																	
Fajardo Ortiz et al. (2012)	X						X										X							
Ferrón Vilchez et al. (2010)	X												X	X										
Fontalvo Herrera et al. (2012)				X			X							X										
Formoso Mieres et al. (2010)													X	X										
Fraille Benítez (2007)	X							X					X	X										
Fuentes Fuentes et al. (2009)	X							X					X	X										
Gadotti dos Anjos y França de Abreu (2009)	X						X						X	X										
González et al. (2013)	X						X									X								

Tabla A1 (continuación)

Referencia	Encuestas	Casos	Teoría	Otros	Log.	Manufactura/Log.	Servicios	General/ Ambos	Benchmarking	Costos de la calidad	Seis Sigma	Recursos humanos	Implementación ISO 9000	EFQM	Liderazgo	Innovación y Conoc.	Diseño Proc./Prod.	Ejecutoria	Servicios	Planificación estratégica	Proveedores	Herramientas	CCT
González González (2008)	X						X						X							X			X
Gutiérrez (2009)	X							X			X							X					X
Gutiérrez (2010a)	X						X												X				X
Rodríguez et al. (2010b)	X							X															
Heras-Saizarbitoria (2010)		X						X		X													
Heras-Saizarbitoria (2011)			X					X															
Heras-Saizarbitoria et al. (2011)	X						X		X									X					X
Heras-Saizarbitoria et al. (2009)	X							X															
Hernández de Velasco et al. (2009)	X						X					X							X				
Hernández Leonard (2009)		X					X						X										
Isaac et al. (2008)			X			X							X					X					
Jélvez Caamaño et al. (2010)	X						X						X						X				
Juaneda Ayensa et al. (2013)	X						X								X								
Lamberry Vilchis et al. (2013)	X						X												X				
Las Hayas Gil (2007)			X					X				X								X			X
Lavín Verástegui et al. (2008)							X						X							X			X
Losada Olalola et al. (2011)	X						X												X				
Malaver Rojas et al. (2010)	X					X										X							
Marimon Viadiu et al. (2005)								X					X						X				
Marín Vinuesa y Gimeno Zuera (2010)	X												X							X			
Marín Vinuesa y Ruiz-Olalla (2011)	X					X				X			X						X				X
Corcuera (2008)	X					X														X			
Marín Vinuesa y Ruiz-Olalla (2011)	X					X							X						X				
Marín Vinuesa (2013)	X					X							X						X				
Martínez Costa y Lorente (2008)	X					X							X						X				
Melián Alzola y Padrón Robaina (2006)	X						X						X							X			
Mendoza Hernández et al. (2013)		X						X				X			X								
Mhi Ramirez (2008)			X					X											X			X	
Molina Azorín et al. (2009)	X						X												X				



Tabla A1 (continuación)

Referencia	Encuestas	Casos	Teoría	Otros	Log	Manufactura/ Servicios	General/ Ambos	Benchmarking	Costos de la calidad	Seis Sigma	Recursos humanos	Implementación ISO 9000	EFQM	Liderazgo	Innovación y Conoc.	Diseño Proc./Prod.	Ejecutoria	Servicios	Planificación estratégica	Proveedores	Herramientas	CCT
Morelos Gómez et al. (2013)	X				X		X					X					X					
Morillo Moreno et al. (2011)	X					X											X		X			X
Nava Carballido y Rivas Tovar (2008)							X															
Osorio Gómez et al. (2010)					X							X										
Parra et al. (2009)		X				X							X						X			X
Quintero y Ávila Urdaneta (2006)	X					X													X			
Revuelto-Taboada et al. (2011)	X									X												
Roldán et al. (2012)							X										X					X
Rossier (2007)			X			X													X			
Ruiz Molina (2008)	X					X													X			
Sáez et al. (2011)	X					X													X			
Salazar Llamarte et al. (2009)	X					X													X			
Salcedo y Romero (2006)		X				X						X						X				
Saiz Álvarez y Olalla Caballero (2010)			X			X												X				
Sansalvador Sellés y Cervero Rubio (2005)	X						X		X													
Santos Vijande y Álvarez	X						X		X								X					X
González (2007a)																						
Santos Vijande y Álvarez	X						X									X						X
González (2008)	X						X															
Santos Vijande y Álvarez	X						X										X					X
González (2007b)																						
Servera Francés et al. (2009)	X								X									X				
Suárez Barraza y Miguel Dávila (2009)		X					X															X
Suárez Barraza y Miguel Dávila (2011)		X																				
Tari Guilló y Pereira Moliner (2012)				X																		
Torres Frago (2011)			X																			X
Torres Moraga (2010)	X																					
Urgal González et al. (2007)	X										X											X
Useche y de Oliveira (2009)	X						X															
Vargas Hernández et al. (2011)	X																					
Vasconcelos Vázquez et al. (2011)		X										X										
Viera Castillo et al. (2006)	X																					
Vilar Hernández et al. (2009)	X					X																

Fuente: elaboración propia.

## Bibliografía

- Alaña, J. G. (2008). Calidad de servicio prestada por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de Luz (CONDES). *Revista de Formación Gerencial*, 7(1), 124–161.
- Alarcón, E. y Fuentes, M. (2007). Lean Production: Estado actual y desafíos futuros de la investigación. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresa*, 13(2), 179–202.
- Alfalla Luque, R., Marín García, J. A. y Medina-López, C. (2012). Is worker commitment necessary for achieving competitive advantage and customer satisfaction when companies use HRM and TQM practices? *Universia Business Review*, 36, 64–89.
- Álvarez García, J., Fraiz Brea, J. A. y del Río Rama, M. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(63), 379–407.
- Álvarez García, J., Vila Alonso, M., Fraiz Brea, J. A. y del Río Rama, M. (2013). Análisis de las relaciones de dependencia entre los factores críticos de la calidad y los resultados. Sector de alojamiento turístico en España. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19, 74–89.
- Arraut Camargo, L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, 69, 24–41.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2014). Informe de Sostenibilidad 2013 [consultado 23 Dic 2014]. Disponible en: <http://publications.iadb.org/handle/11319/6418?locale-attribute=es>
- Batista de Abreu, J. y Sánchez, M. A. (2010). Programación Neurolingüística y percepción del cliente sobre la calidad del servicio en empresas de neumáticos. *Revista de Formación Gerencial*, 9(2), 325–350.
- Bernardo, M., Casadesús, M. y Heras, I. (2009). Auditorías integradas de los sistemas de gestión: un estudio empírico. *Dirección y Organización*, 39, 37–44.
- Blanco, M. y Gutiérrez, S. (2008). El empleo del modelo de gestión de la calidad total en el sector de la distribución comercial en España: El caso de Mercadona. *Universia Business Review*, 17, 40–63.
- Bonilla García, J. (2010). La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001 I: 2000. Algunas evidencias/Indicadores asociados. *Estudios Gerenciales*, 26(115), 39–64.
- Botero, M. M. y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217–228.
- Briceno de Gómez, M. I. y García de Berríos, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. *Vision Gerencial*, 7(1), 21–32.
- Camisón Zornoza, C., Boronat Navarro, M., Villar López, A. y Puig Denia, A. (2009). Sistemas de gestión de calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y del I+D. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(1), 123–134.
- Camisón Zornoza, C., Camisón Haba, C., Fabra Florit, E., Florés Julián, B. y Puig Denia, A. (2009). ¿Hacia dónde se dirige la función de calidad? La visión de expertos de un estudio Delphi. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 13–38.
- Camisón Zornoza, C., Forés, B. y Puig, A. (2010). Impacto de la calidad de conformidad sobre los resultados a través de un análisis de los costes de no calidad: un estudio empírico en la industria hotelera. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(148), 711–734.
- Casadesús Fa, M. y Heras Saizarbitoria, I. (2005). El boom de la calidad en las empresas españolas. *Universia Business Review*, 7, 90–101.
- Casadesús Fa, M., Heras Saizarbitoria, I. y Karapetrovic, S. (2009). Sistemas de gestión estandarizados: ¿existen sinergias? *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 161–174.
- Cervilla de Olivieri, M. A. (2005). Excelencia operacional mediante la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos: experiencias en la industria venezolana de autopartes. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 47–61.
- Chirinos, E., Rivero, E., Méndez, E., Goyo, A. y Figueredo, C. (2010). El Kaizen como un sistema actual de gestión personal para el éxito organizacional en la empresa ensambladora Toyota. *Negotium*, 16(5), 113–135.
- Clement-Serrano, S. (2005). Los costes, gastos, burocracia e incremento de productividad por la certificación en la norma ISO 9000 en la empresa certificadas en la norma ISO 9000 de la comunidad valenciana. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 11(1), 1135–2523.
- Corredor Casado, P. y Goñi Legaz, S. (2010). Tipos de premios a la calidad y efectos sobre la rentabilidad de la empresa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(148), 637–654.
- Criado García-Legaz, F. y Calvo-Mora, A. (2009). Factores clave y rendimiento en empresas españolas con sistemas de gestión de la calidad. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 107–126.
- Cruz Ros, S. (2007). Motivos y objetivos de la implantación de la gestión de la calidad de empresas españolas de servicios: un análisis comparativo entre enfoques. *Dirección y Organización*, 33, 63–73.
- Cruz Ros, S. y González Cruz, T. F. (2009). Relación entre las competencias distintivas y los resultados empresariales considerando el enfoque de gestión de la calidad en empresas de servicios. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 39–62.
- Danvila del Valle, I. y Sastre Castillo, M. A. (2007). El papel de la formación de personal en el proceso de implementación de un sistema de calidad total. *Contaduría y Administración*, 222, 9–20.
- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á. y Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y administración*, 57(3), 175–195.
- Del Águila Obra, A. R., Al-dweiri, R. M. y Padilla Meléndez, A. (2012). Factores determinantes de la calidad de los servicios electrónicos en el contexto de los operadores postales. *Universia Business Review*, 35, 114–123.
- Del Río Rama, M. C. y Martínez-Carballo, M. (2007). Tendencias en la investigación empírica en el ámbito de la gestión de la calidad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1), 91–102.
- Demuner Flores, M. R. y Mercado Salgado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMES manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del Centro de Investigación Universidad La Salle*, 9(35), 79–97.
- Díaz Muños, R. (2005). Dimensiones de la calidad del servicio sanitario. Especial referencia a la sanidad pública. *ESIC Market*, 5, 371–398.
- Dobyns, L. y Crawford-Mason, C. (1991). Quality or else: The revolution in world business. *Regional Business*, 1, 157–162.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 64–80.
- Duque Oliva, E. J., Cervera Taulet, A. y Rodríguez Romero, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en Internet. *INNOVAR*, 16(28), 223–243.
- Duque Oliva, E. J. y Mercado Barboza, M. (2011). ATC-PSQUAL Scale: A proposal to measure perceived quality of the Air Traffic Control Service. *INNOVAR*, 21(41), 169–185.
- Duque Oliva, E. J. y Rodríguez Romero, C. A. (2011). Perceived service quality in electronic commerce: An application. *INNOVAR*, 21(42), 89–98.
- Escanciano García-Miranda, C., Fernández Muñoz, B. y Suárez Sánchez, A. (2010). Organización de la actividad preventiva y gestión de la seguridad y salud laboral en la minería española: experiencia de las empresas certificadas ISO 9001. *Dirección y Organización*, 40, 86–98.
- Escrig Tena, A. B. (2005). Un modelo de dirección de la calidad basado en su caracterización como constructo multidimensional. *Dirección y Organización*, 12(31), 125–137.
- Fajardo Ortiz, M., Cano Velasco, L. M. y Tobón Gordillo, M. C. (2012). Impacto de la gestión de calidad en la estructura organizativa y en la innovación de la industria azucarera colombiana. *Estudios Gerenciales*, 28, 317–338.
- Ferrón Vilchez, V., de la Torre Ruiz, J. y Aragón Correa, J. (2010). Calidad y algo más: el efecto conjunto de la gestión de la calidad y medioambiental en la rentabilidad de la empresa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(148), 655–675.
- Fisher, N. I. y Nair, V. N. (2009). Quality management and quality practice: Perspectives on their history and their future. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 25, 1–28.
- Fontalvo Herrera, T., Vergara Schmalbach, J. C. y de la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Pensamiento y Gestión*, 32, 165–189.
- Formoso Mieres, A., Castro Tamayo, M., González Rodríguez, R. A. y González González, A. (2010). Quality management system implementation in a specialized informatics services enterprise. *Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2(3), 57–78.
- Frailé Benítez, A. M. (2007). Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las PyMES en Bocayá. *Semestre Económico*, 10(19), 101–112.
- Fuentes Fuentes, M. M., Albacete Sáez, C. A., Fernández Pérez, V. y Bojica, A. (2009). Gestión de la calidad a través del compromiso de la dirección: Apertura al cambio y prioridades estratégicas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 127–142.
- Gadotti dos Anjos, S. J. y França de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 175–186.
- González González, J. M. (2008). Influencia de los entornos institucional y relacional sobre la adopción de la gestión de la calidad total: El caso de Sevilla. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(2), 123–144.
- González, A., Maldonado, X., Nava, L. y Ramírez, D. (2013). Evaluación de la Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la ULA: aplicando el modelo de excelencia FQM. *Vision Gerencial*, 12(2), 293–324.
- Gutiérrez Gutiérrez, L. (2009). Trabajo en equipo y control estadístico de procesos en Seis Sigma como fuentes de visión compartida: Un análisis empírico de su efectividad en empresas europeas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 143–160.
- Gutiérrez Gutiérrez, L., Tamayo Torres, J. y García Morales, V. J. (2010). Un estudio empírico del impacto de las iniciativas actuales de gestión de la calidad sobre la innovación y flexibilidad organizativa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 39(148), 677–709.
- Gutiérrez Rodríguez, P., Vázquez Burguete, J. L. y Cuesta Valiño, P. (2010). Valorización de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *INNOVAR*, 20(36), 139–156.
- Heras-Saizarbitoria, I., Marimon, F. y Casadesús, M. (2009). Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 41, 7–36.
- Heras-Saizarbitoria, I. (2011). ¿Qué fue de la isomanía? ISO 9000, ISO 14000 y otros metaestándares en perspectiva. *Universia Business Review*, 29(1), 66–79.
- Heras-Saizarbitoria, I., Marimon, F. y Casadesús, M. (2011). Impact of quality improvement tools on the performance of firms using different quality management systems. *INNOVAR*, 21(42), 161–173.
- Hernández Leonard, A. R. (2009). Gestión de la calidad y gestión del conocimiento. *Boletín Científico Técnico INIMET*, 2, 28–33.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458–472.

- Isaac, C. L., González Aldama, I. y Pellicier, Y. (2008). Propuesta metodológica para la integración de los sistemas de gestión ambiental y los sistemas de gestión de la calidad a través del ecodiseño. *Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(1), 66–78.
- Jélvez Caamaño, A., Riquelme Romero, Y. y Gómez Fuentealba, N. (2010). Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Horizontes Empresariales*, 9(2), 51–72.
- Jha, U.C. y Kumar, S. (2010). Critical success factors (CSFs) of TQM: a literature review and analysis. Proceedings of the Oxford Business & Economics Conference Program, June 28–29, Oxford University; England.
- Juaneda Ayensa, E., González Menorca, L. y Marcuello Servos, C. (2013). El reto de la calidad para el Tercer Sector Social. Análisis de casos de implantación del modelo EFQM. *Cuadernos de Gestión*, 13(2), 111–126.
- Juran, J. M. (1995). *A History of Managing for Quality*. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- Kannan, V. R. y Tan, K. C. (2005). Just in time, total quality management, and supply chain management: Understanding their linkages and impact on business performance. *Omega*, 33(2), 153–162.
- Karg, L. M., Grottko, M. y Beckhaus, A. (2011). A systematic literature review of software quality cost research. *Journal of Systems and Software*, 84(3), 415–427.
- Kull, T. J. y Wacker, J. G. (2010). Quality management effectiveness in Asia: The influence of culture. *Journal of Operations Management*, 28(3), 223–239.
- Lamberry Vilchis, F., Rivas Tovar, L. A. R. y Trujillo Flores, M. M. (2013). Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del metrobús de la ciudad de México. *INNOVAR*, 23(50), 79–92.
- Las Hayas Gil, A. (2007). Calidad y recursos humanos, ¿dos departamentos bajo una misma dirección? Una base consistente para la gestión del conocimiento. *Revista Dirección y Organización*, 34(1), 31–43.
- Lavín Verástegui, J., Pedraza Melo, N. A. y Álvarez Herrera, M. (2008). Modelo Sistema de Gestión de Calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje en México. *Visión Gerencial*, 7(2), 345–354.
- Losada Otálora, M., Rodríguez Orejuela, A. y Hernández-Espallardo, M. (2011). Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 185–204.
- Luna, R. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Revista Latinoamericana de Economía*, 37(146), 32–50.
- Malaver Rojas, M. N., Cardona Madariaga, D. F. y Rivera Rodríguez, H. A. (2010). La implementación de las tecnologías de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Pensamiento & Gestión*, 29(1), 104–123.
- Marimon Viadiu, F., Heras-Saizarbitoria, I. y Casadesús Fa, M. (2005). Análisis y un modelo de la difusión internacional de las normas ISO 9000 e ISO 14000. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(4), 81–100.
- Marín Vinuesa, L. M. y Ruiz-Olalla Corcuera, M. C. (2008). La calidad y su relación con los indicadores no financieros de control. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(3), 107–126.
- Marín Vinuesa, L. M. y Gimeno Zuera, J. (2010). La certificación ISO 9000 en el sector industrial del mueble: evidencias sobre la cultura de calidad total y las ventajas que la caracterizan. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(1), 77–101.
- Marín Vinuesa, L. M. y Ruiz-Olalla, M. C. (2011). Los indicadores no financieros en entornos de calidad: su contribución al resultado empresarial. *ESIC Market*, 139(1), 195–221.
- Marín Vinuesa, L. M. (2013). Gestión de la Calidad Total e indicadores no financieros: reflejo del valor de la certificación ISO 9001:2000. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 22, 97–106.
- Martínez Costa, M. y Martínez Lorente, A. R. (2008). Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucionales y de recursos y capacidades. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 34(2), 7–30.
- Martínez-Lorente, A. R., Dewhurst, F. y Dale, B. G. (1998). Total quality management: Origins and evolution of the term. *The TQM Magazine*, 10(5), 378–386.
- Melé, D., Argandoña, A. y Sanchez-Runde, C. (2011). Facing the crisis: Toward a new humanistic synthesis for business. *Journal of Business Ethics*, 99(1), 1–4.
- Melián Alzola, L. y Padrón Robaina, V. (2006). La calidad percibida en el comercio electrónico B2C: El rol de las expectativas y las medidas de la importancia. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(1), 125–142.
- Mendoza Hernández, V., Pico González, B. y Aquihuatl, E. (2013). Human approach in the quality management system of manufacturing SMEs in Mexico. *Contaduría y Administración*, 58(2), 113–133.
- Mihí Ramírez, A. (2008). Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas. *Universidad & Empresa*, 7(14), 163–177.
- Molina Azorín, J. F., Claver Cortés, E., Pereira Moliner, J. y Tarí Guilló, J. J. (2009). Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 63–78.
- Morelos Gómez, J., Fontalvo, T. J. y Vergara, J. C. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 29, 99–109.
- Morillo Moreno, M. D. C., Morillo Moreno, M. C., Olivo, R. y Douglas, E. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y Administración*, 234, 101–130.
- Nava Carballido, V. M. y Rivas Tovar, L. A. (2008). Desempeño de las organizaciones mexicanas certificadas en la norma ISO 9001: 2000. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 107–128.
- Osorio Gómez, J. C., Díaz Mosquera, E. y Garro Astillado, K. (2010). Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2000. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, 53(3), 119–127.
- Parra, C., Villa, V. y Restrepo, J. (2009). Gestión de la calidad con el modelo EFQM en 10 PyMEs metalmeccánicas de Medellín. *Revista EIA*, 11, 9–19.
- Quintero, N. y Ávila Urdaneta, M. (2006). Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo, período 1998–2000. Caso: aseo urbano y domiciliario. *Formación Gerencial*, 5(1), 59–83.
- Revuelto-Taboada, L., Caner-Giner, T. y Balbastre-Benavent, F. (2011). Quality tools and techniques, EFQM experience and strategy formation. Is there any relationship? The particular case of Spanish service firms. *INNOVAR*, 21(42), 25–40.
- Roldán, J., Leal-Rodríguez, A. y Leal, A. (2012). The influence of organizational culture on the Total Quality Management programme performance. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18, 183–189.
- Rossiter, J. (2007). Toward a valid measure of e-retailing services quality. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 2(3), 26–48.
- Ruiz Molina, M. (2008). Calidad de servicio logístico e intensidad tecnológica en el comercio minorista. *Universia Business Review*, 20, 84–99.
- Ruiz-Torres, A. J., Penkova, S. y Villafañe-Rodríguez, C. (2012). Evaluación y clasificación de revistas arbitradas en el área de administración de empresas publicadas en español. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 51, 48–64.
- Sáez, A., Machado, E. y Godoy, E. (2011). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: municipio Maracaibo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(56), 622–639.
- Salaheldin, S. I. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(3), 215–237.
- Salazar Llamarte, C., Clemenza, C. y Salazar Velásquez, O. (2009). Calidad de servicio en la gestión organizacional de las maestrías en gerencia de la región Zuliana. *Formación Gerencial*, 8(1), 33–50.
- Salcedo, I. y Romero, J. (2006). Cultura organizacional de gestión de la calidad en una empresa del Estado Venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(33), 83–104.
- Saiz Álvarez, J. y Olalla Caballero, B. (2010). Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (68), 70–85.
- Sansalvador Sellés, M. y Caverio Rubio, J. (2005). El coste total de la calidad en organizaciones ISO 9000: un estudio empírico. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(127), 899–924.
- Santos Vijande, M. y Álvarez González, L. (2007a). Gestión de la calidad de acuerdos con el modelo EFQM: evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial. *Universia Business Review*, 13, 76–89.
- Santos Vijande, M. y Álvarez González, L. (2007b). Sistemas de gestión y desarrollo del marketing en las organizaciones: efectos de la calidad total según el modelo EFQM de excelencia. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 11(2), 37–64.
- Santos Vijande, M. y Álvarez González, L. (2008). Efectos de la gestión de calidad total en la transformación en la Innovación Tecnológica y Administrativa. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 37, 33–65.
- Serrano Bedia, A., López Fernández, C. y García Piqueres, G. (2007). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management. *Cuadernos de Gestión*, 7(1), 31–47.
- Servera Francés, D., Gil Saura, I. y Fuentes Blasco, M. (2009). La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad: Un análisis del papel moderador de las TIC. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 33–54.
- Sila, I. y Ebrahimpour, M. (2002). An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: A literature review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 902–970.
- Sousa, R. y Voss, C. A. (2002). Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91–109.
- Suárez Barraza, M. y Miguel Dávila, J. (2009). En la búsqueda de un espacio de sostenibilidad: un estudio empírico de la aplicación de la mejora continua de procesos en ayuntamientos españoles. *Revista INNOVAR*, 19(35), 47–64.
- Suárez Barraza, M. y Miguel Dávila, J. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano. *Revista INNOVAR*, 21(41), 19–37.
- Tamayo Arias, J., Higuaita, J. C. y Castrillón, O. D. (2010). Funcionalidades del comercio colaborativo en las empresas logísticas y su decisión de tercerización. *Cuadernos de Administración*, 23(41), 81–105.
- Tari Guilló, J. y Pereira Moliner, J. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. *Universia Business Review*, 34, 52–67.
- Torres Frago, J. (2011). Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos. *Estudios Gerenciales*, 27(119), 33–57.
- Torres Moraga, E. (2010). Escala propuesta para medir la calidad del servicio de los cines. *INNOVAR*, 20(36), 157–171.
- Treacy, M. y Wiersema, F. D. (1997). *The discipline of market leaders: Choose your customers, narrow your focus, dominate your market*. New York: Basic Books.
- Urgal González, B., Diz Comesaña, M. y García Vázquez, J. (2007). Automatización flexible, ingeniería de Diseño y fabricación, gestión de calidad y *empowerment*: evidencia empírica de su contribución a la creación de capacidades estratégicas. *Dirección y Organización*, 33, 35–52.
- Useche, M. y de Oliveira, F. (2009). Calidad del servicio en el sector de alimentos en el municipio de Maracaibo. *Universia & Empresa*, 8(16), 150–171.
- Vargas Hernández, J., Zazueta Félix, M. y Guerra García, E. (2011). Un modelo para medir la calidad en el servicio en una empresa local de pizza en Los Mochis, Sinaloa. *Gestión Joven*, (6), 1–12.

- Vasconcelos Vásquez, K., Balbastre Benavent, F. y Redondo Cano, A. (2011). La certificación de sostenibilidad turística (CST): facilita la certificación ISO 9000: El caso del HPL. *Ciencias Económicas*, 29(1), 601–625.
- Viera Castillo, D., Hicil, M. R. y Orozco, A. V. (2006). Validación de un instrumento de medición de la calidad del servicio bancario en Internet. *Horizontes Empresariales*, 6(2), 31–48.
- Vilar Hernández, J., Velasco Gámez, M. y Puentes Poyatos, R. (2009). Efectos de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de elaboración de aceite de oliva: un estudio internacional. *Agroalimentaria*, 15(29), 69–86.
- Young, R. y Esqueda, P. (2009). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 63–78.